

台灣電力公司馬祖區營業處 110 年度提升服務效能執行計畫

110 年 2 月 17 日訂定

壹、計畫依據

本公司 110 年 2 月 2 日電業字第 1100003851 號函頒之「台電公司 110 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及顧客對本公司服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本公司為民服務效能，使顧客享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本處各部門。

肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
一、 基礎 服務	(一) 服務一致 及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	業務組	隨時辦理
		2. 提升服務 及時性	(1) 提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	業務組	隨時辦理
			(2) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電目標。	業務組 電務組	隨時辦理
			(3) 各項用電申請案件透過「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」受理並管控流程，印製催施工、催設計、待改善、待報竣通知單。	業務組 電務組	隨時辦理
			(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。	業務組 電務組	隨時辦理
			(5) 進行客戶關懷活動，以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式提醒用戶繳費期限。截至次期帳單收費日，如用戶仍未繳費，本處將由專人撥打電話或親至用戶之用電居所投遞通知等方式催繳電費。	業務組	隨時辦理
		3. 提高服務 人員專業	(1) 強化服務人員(含外包客服人員)對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度；服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶(一次告知)，避免來回補件情形。	業務組	持續辦理
			(2) 對新進人員之訓練導入「導師制度」，由資深同仁或學長姊協助新進同仁熟悉相關業務及技術傳承；並將相關作業程序製成SOP手冊。	各部門	持續辦理
			(3) 服務人員確實遵循本公司「受理用電申請標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」、「服務手冊」。	業務組	持續辦理
(4) 辦理「電話禮貌考核作業」，以	營運督導		隨時辦理		

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			加強同仁服務禮儀及專業性。	業務組	
	(二) 服務友善 性	1. 提升服務 設施合宜 度	(1) 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置用戶臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、申辦作業流程、費用、各櫃檯編號(服務窗口)、服務人員(姓名及代理人)、方向導引等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 (3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。 (4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。 (5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。 (6) 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施。並定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全。 (7) 定期檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。 (8) 提供各種申辦書表及填寫範例，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話等便民措施。 (9) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料供用戶取閱。 (10) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。 (11) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。	業務組 總務組 業務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組	持續辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 定期巡視、改善或補充 定期巡視、改善或補充 定期巡視、改善或補充 隨時辦理 定期巡視、改善或補充

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(12) 提供 iTaiwan 免費無線網路平臺。 (13) 設置各項便民設施及輔助文件(具)時,考量「環境友善行為」因素,彰顯環保作業。	業務組 電務組 業務組 總務組	本處已設置 定期巡視、改善或補充
	2. 提高網站使用便利性	(1) 網站應以使用者為導向設計,版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務(包括主題、施政及服務等3種分類方式),且符合詮釋資料及分類檢索規範。 (3) 提供多元及便利的資訊檢索服務,以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (4) 訂定網站資料定期更新規定,並定期檢視維護網站資訊,如有增修應隨時更新,保持公布資訊的正確性。 (5) 網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結,資訊標題應與內容一致。 (6) 網頁內容如引用他人資料要標明來源出處或版權,並提供連結。 (7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。	電務組 電務組 電務組 電務組 電務組 電務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
	3. 提高服務行為友善性	(1) 重視洽公服務禮儀,服務人員或志工於現場主動招呼用戶、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備,告知標準程序,並引導用戶至正確櫃檯或場所辦理。 (2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹,且均佩帶識別證,服務櫃檯設置服務人員名牌。 (3) 注重服務人員接聽電話禮貌,依本公司「電話禮貌考核作業原則」,定期進行電話測試。 (4) 為確保營業處廳環境及服務人員服務品質,辦理便民服務業務	業務組 業務組 營運督導 業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		不定期查核。		
	4. 提升服務資訊透明度	<p>(1) 網站依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF 文書格式；非可編輯者，採用PDF 文書格式。</p> <p>(2) 網站公開服務措施、文宣品（如服務白皮書、宣導資料）及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。</p> <p>(3) 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(4) 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>(5) 於登記單回條加印QR Code，方便用戶透過行動裝置下載「台灣電力」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(6) 受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入APP 案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8) 於本公司官網建置「再生能源區」，用戶可利用地址或地號查詢可併網容量，並以申設案件編號線上查詢進度或併網容量已滿排隊之順位，而各區營業處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於該區。</p> <p>(9) 於本公司對外網站設置「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並與國家發展委員會「政府資料開放平臺」相互連結，定期檢視及更新資料，以確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。</p>	<p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>電務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理 隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(1) 瞭解用戶需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	業務組 持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(2) 提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台灣電力」APP。	業務組	隨時辦理
		(3) 提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，具體做法如下： 甲. 持續推廣行動支付應用場域及加強用戶服務，除用戶可使用「台灣電力」APP 與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費(含接電費)、結算電費及線路設置費外。 乙. 持續推廣超商 KIOSK 補單繳費服務。 丙. 推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」，並擴大服務範圍，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款。	業務組	隨時辦理
		(4) 力行一次告知服務，服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。	業務組	隨時辦理
		(5) 為配合現行網路科技發展與應用系統潮流，將「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」操作介面改為 WEB 化設計，結合新資料庫系統建置，並強化跨區營業處受理查詢功能及改善系統操作便利性。	業務組	隨時辦理
	2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃檯(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。	業務組	持續辦理
		(2) 設置客服中心，落實一通電話服	業務組	隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		務到底，並提供標準化高效率之服務。 (3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (4) 推動走動式服務或客製化服務。	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1) 跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。 (2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、網路申辦、網路繳費、電費試算、電子帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等服務。 (2) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。 (3) 選擇使用率高且適合線上服務項目，如推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務，加強推廣宣導活動，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。為提升用戶使用電子帳單之意願，自 110 年 1 月份起，將不印寄紙本減免電費金額提高為 10 元，並搭配本公司 110 年度整合電子帳單、行動支付、台灣電力 APP 及電力即點 APP 行銷活動強化 e 化措施 (4) 建置「台灣電力」APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，以貼近用戶需求，提升服務品質。 (5) 推廣用戶使用網路申辦案件。 (6) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並評估是否執行表單簡化及電子表單格式標準化。 (7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
(二) 服務可近性	1. 在地化服務	(1) 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 (2) 提供「住商型簡易時間電價試算評估系統」，以利家庭與小商店	各部門 業務組	隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>用戶評估後選用適合的電價方案。</p> <p>(3)持續透過「節電服務團」對高壓以上用戶進行節電訪視，提供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。</p> <p>(4)本處如接獲用戶申請節能診斷，將先行瞭解用戶現況及提供初步建議措施，如經評估需掛儀器測量，將轉介「北區節能診斷中心」運用專業儀器檢測用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	2. 專人全程服務	<p>(1) 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閡等方式，提供專人全程服務。例如縣市政府用電申請案，透過跨機關垂直或水平整合，由專人負責業務窗口，提供全程服務。</p> <p>(2) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，定期拜訪高壓以上用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p>	<p>各部門</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	3. 主動服務	<p>(1) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。</p> <p>(2) 持續辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校、社區等主動宣導服務。</p> <p>(3) 持續辦理空調節約用電宣導，針對一般連鎖超商及大型賣場等空調用電大戶宣導服務。</p> <p>(4) 持續辦理百瓩以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱、電動機等電器設備之諮詢服務、功率因數等節電改善建議。</p>	<p>各部門</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除	各部門	隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。		
		2. 優質服務	在核心業務範疇內，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	各部門	隨時辦理
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	各部門	隨時辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進；落實員工提案制度以深化量能。 (2) 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並建立獎勵機制。 (3) 定期檢討創意服務措施且提出改善，並滾動循環檢討成效。	各部門 各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 於上半年度辦理外部顧客滿意度調查。 (2) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (3) 進行內部同仁滿意度調查。 (4) 辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。 (5) 公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組 業務組 人資課 業務組 人資課 業務組	依規定辦理 隨時辦理 依規定辦理 依規定辦理 依規定辦理
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，如意見（處長）信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與服務（如Facebook、Line 等社群網路），以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	業務組 電務組	隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
	(二) 積極回應 用戶意見	有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳情	(1) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。 (2) 依據新聞輿情處理機制及標準作業程序，發布新聞稿及即時說明。 (3) 落實用戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討用戶意見反映之處理機制及標準作業程序。 (4) 用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以管登、稽催及建檔。 (5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。 (6) 透過與地方政府、村里長 LINE 群組之聯繫，有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳情。	業務組 業務組 業務組 電務組 業務組 電務組 業務組 電務組 業務組 電務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
五、 開放 創新	(一) 開放參與		(1) 網站提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2) 透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等。 (3) 持續鼓勵民眾節能減碳，辦理節能減碳愛地球活動，讓民眾更容易了解節電的重要性，進而付諸行動，提高用戶節電意識及參與率，以達節能宣導與推廣成效。 (4) 持續推廣本公司全新改版「台灣電力」和「電力即點」APP，同時鼓勵民眾使用行動支付繳電費及申請電子帳單 e 化業務，進一步引導民眾節能減碳、享受便利生活，透過「APP 繳電費 e 起賺回饋」抽獎活動，提升用戶參與誘因，已達推廣成效。	業務組 電務組 業務組 電務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
	(二) 創新服務		(1) 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得政府服務。 (2) 建置電子發票查詢、歸戶等相關功能： 甲、善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊，供用	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>戶快速瞭解政府推動電子發票新政策，並方便查詢發票號碼，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。為加強服務「台灣電力APP」用戶，增加APP掃描載具號碼歸戶功能及快速查詢已認證電號之發票號碼功能。</p> <p>乙、為提升用戶滿意度，配合財政部法令施行，擴大兌獎單位為實體通路和統一發票兌獎APP之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之載具號碼直接領獎。</p>	業務組	隨時辦理
		<p>丙、為落實「關懷」經營理念，於各服務據點臨櫃或行動支付繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可作公益。</p>	業務組	隨時辦理
		<p>(3)「台灣電力」APP將持續強化繳費、推播通知、停電報修、用電分析等服務，並從使用者角度以簡易、便捷等友善原則，建立售電系統整體行動化服務模式。</p>	業務組	隨時辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司110年度提升服務效能執行計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，訂定本處110年度提升服務效能執行計畫。
- 二、本計畫公開於區處網頁及辦公場所，並確實執行。
- 三、為管控執行績效，本計畫採每半年自行考核執行成果1次，考核結果公開於區處對外網頁，並由經濟部及本公司業務處不定期實地抽查。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。